

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Tidak dapat dipungkiri bahwa **usaha mikro, kecil dan menengah** (UMKM) merupakan penggerak utama perekonomian di Indonesia. Menurut Badan Pusat Statistik, terdapat 64 juta UMKM di Indonesia dimana angka ini mencapai 99,9% dari seluruh usaha yang ada di Indonesia (Santia, 2020). Sebagian besar UMKM masih menerapkan sistem konvensional atau manual dalam menjalankan bisnisnya. Hal ini tentu akan menyebabkan UMKM tersebut tidak dapat bersaing dengan UMKM lain yang telah menggunakan teknologi dalam menjalankan bisnis.

Bengkel Cahaya Motor merupakan UMKM yang bergerak dalam bidang jasa, yaitu perawatan dan perbaikan kendaraan sepeda motor serta penjualan *spare part* kendaraan sepeda motor. Bengkel ini masih menerapkan sistem manual dalam menjalankan usahanya sehingga hal ini tentu akan mempengaruhi waktu tunggu konsumen.

Waktu tunggu konsumen terdiri dari waktu menunggu ketika proses pelayanan, proses pengecekan ketersediaan produk dan proses pembuatan nota. Berdasarkan observasi yang dilakukan pada bengkel Cahaya Motor, banyak konsumen yang menunggu lama ketika proses pengecekan ketersediaan produk dan proses pembuatan nota.

Waktu tunggu ini cukup bervariasi dan tidak tetap karena bergantung pada ketersediaan mekanik, ketersediaan produk, perhitungan total biaya, dan kecepatan respon pemilik bengkel ketika tidak berada di tempat. Adapun jumlah mekanik pada bengkel ini adalah sebanyak dua orang. Keterbatasan mekanik umumnya terjadi ketika bengkel dalam kondisi ramai sehingga konsumen perlu untuk menunggu lama bergantung pada lama waktu pelayanan konsumen sebelumnya.

Ketika membeli suatu produk, tentu konsumen perlu untuk menunggu pengelola bengkel untuk mengecek stok produk tersebut. Proses pengecekan ketersediaan produk ini kadang memakan waktu yang lama karena keterbatasan informasi mengenai jumlah stok produk yang ada. Bahkan tidak sedikit konsumen yang pergi karena menunggu terlalu lama.

Waktu tunggu konsumen juga dipengaruhi oleh lama perhitungan total biaya ketika pembuatan nota. Konsumen yang memerlukan nota umumnya adalah *reseller* sehingga ketika membeli produk dalam jumlah yang banyak maka semakin lama waktu menunggu karena perlu untuk memastikan keakuratan perhitungan. Perhitungan ini dilakukan secara manual dengan menggunakan kalkulator sehingga cukup memakan waktu.

Ketika pemilik bengkel tidak berada di tempat, pemilik bengkel akan digantikan oleh pengganti sementara, namun pengganti sementara mempunyai keterbatasan pengetahuan mengenai harga untuk produk dan jasa yang ada. Hal ini disebabkan karena tidak terdapat standar harga untuk produk dan jasa. Produk pada bengkel ini sebagian besar terdapat kode yang melambangkan harga yang dibeli dari *supplier* sehingga pemilik bengkel dapat menentukan harga untuk *reseller*, konsumen tanpa pemasangan, dan konsumen dengan pemasangan produk. Pengganti sementara tentu akan kebingungan untuk menentukan harga karena harga produk dengan pemasangan perlu mempertimbangkan tingkat kesulitan pemasangan dan lama waktu pemasangan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, konsumen sering meninggalkan bengkel ketika menunggu, terutama konsumen pada antrian ketiga dan seterusnya. Adapun dampak dari waktu tunggu konsumen yang lama adalah terjadinya *loss sales*. *Loss sales* merupakan hilangnya kesempatan suatu organisasi untuk melakukan transaksi dengan konsumen. Oleh sebab itu, untuk menghindari *loss sales* pada bengkel, diperlukan suatu sistem yang dapat mengatasi permasalahan tersebut.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, dapat diketahui bahwa rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Tidak terdapat daftar harga produk untuk berbagai jenis konsumen (*reseller*, konsumen dengan pemasangan dan tanpa pemasangan produk).
- b. Proses pengecekan ketersediaan produk membutuhkan waktu yang cukup lama.
- c. Waktu untuk memastikan ketepatan perhitungan membutuhkan waktu yang cukup lama karena pembuatan nota dilakukan secara manual.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah merancang suatu aplikasi sistem informasi yang memuat daftar harga dan stok produk, serta pembuatan nota siap cetak untuk mengurangi waktu tunggu konsumen.

### **1.4. Batasan Masalah**

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah:

- a. Aplikasi sistem informasi hanya dirancang khusus untuk bengkel Cahaya Motor.
- b. Data yang digunakan dalam penelitian diambil pada bulan Mei 2021 hingga Juni 2021.
- c. Pengembangan sistem hanya dilakukan sampai pada tahap implementasi dan tidak mencakup pemeliharaan aplikasi.

